



## PROCEDIMIENTO PARA INSPECCIONES

OBJETIVO:	ALCANCE:
Llevar a cabo una verificación volumétrica al aparato medidor ya sea a petición de usuario o por que el organismo lo requiera a fin de inspeccionar el correcto o mal funcionamiento del aparato medidor así como las fugas, dirección, giro y uso en el domicilio.	Este procedimiento alcanza a las siguientes áreas del organismo: cajas, notificación, atención a usuarios, jurídico y seguridad pública.
DOCUMENTOS DE REFERENCIA	
Gaceta del Gobierno del Estado de México Código Financiero del Estado de México Ley del Agua para el Estado de México y Municipios Ley de Ingresos de los Municipios del Estado de México	
DEFINICIONES	
<b>Innominado:</b> Contrato sin Nombre. <b>Delimitado:</b> Condición del inmueble que no permite realizar los procesos del organismo. <b>Anomalía:</b> Situación que impide realizar los procesos del organismo en el inmueble	
RESPONSABILIDADES	
<b>Usuario / Ciudadano:</b> Es responsable de cumplir con el pago de sus servicios en tiempo y forma. <b>Cajero:</b> Es responsable de recibir el pago de servicios brindados por el organismo, además de informar acerca de los trámites relacionados con el mismo. <b>Atención a Usuarios:</b> Responsable de brindar aclaraciones, de evaluar las condiciones del usuario en la aplicación de descuentos, de elaborar convenios, otros. <b>Departamento de Notificaciones:</b> Responsable de la toma correcta del consumo de agua, así como de la entrega en tiempo y forma del estado de cuenta correspondiente. <b>Sistemas:</b> Responsable de dar mantenimiento preventivo y correctivo al sistema operativo del organismo. <b>Medidores:</b> responsable de atender el tema de medidores en los domicilios así como de presentar la información correcta respecto a la serie del medidor. <b>Restricciones:</b> Responsable de restringir el servicio. <b>Reconexiones:</b> Responsable de reconectar el servicio una vez cumplido el pago. <b>Finanzas:</b> responsable del control y registro de los recursos recaudados. <b>Áreas varias:</b> Responsables de notificar e informar el plazo con el que cuenta el usuario para cumplir con el pago antes de la restricción. <b>Seguridad Pública:</b> Es responsable de salvaguardar la integridad física del equipo de restricción.	
DESARROLLO	
Una vez generada la orden de inspección en sistema el plomero y notificador son las personas encargadas de acudir al domicilio y verificar las condiciones en las que se encuentra el medidor y procede a realizar las pruebas volumétricas así como detectar las fugas interiores siempre y cuando el usuario permita el acceso al domicilio, de esta manera se determina el correcto o mal funcionamiento de dicho aparato, una vez realiza la inspección se registra en la orden y toma evidencia para que personal administrativo la cargue en sistema.	



## PROCEDIMIENTO PARA INSPECCIONES

### DESARROLLO O SECUENCIA DEL PROCEDIMIENTO

PUNTO	RESPONSABLE	ACTIVIDAD
1	Usuario	Acude a las oficinas del organismo a solicitar la inspección del medidor por alto consumo.
2	Atención a usuarios	Ingresa el número de contrato en sistema verifica el status de la cuenta determina si es conveniente realizar la inspección y la dirige al departamento correspondiente.
3	Inspecciones (Auxiliar administrativo)	Es la persona encargada de iniciar el proceso a través del sistema generando un número de folio para darle a conocer la fecha en que acudirá el plomero-inspector.
4	Inspecciones (plomero- notificador)	Teniendo el paquete de órdenes acude a los domicilios señalados, en caso que el acceso al medidor sea delimitado, se deja aviso de vista con número telefónico para que usuario agende cita;  Si no existe limitación alguna el personal procede a realizar la inspección verificando el correcto o mal funcionamiento.
5	Inspecciones (plomero- notificador)	Entrega las ordenes de inspecciones con la evidencia correspondiente
6	Inspecciones (Auxiliar administrativo)	Separa las ordenes de trabajo y las carga en sistema y archiva dando por terminado el proceso Las no realizadas se hace la anotación en sistema para que usuario agende nueva cita.

#### TIPO DE PROCESO

Realización del servicio: Gestión de Servicios y Trámites



## PROCEDIMIENTO PARA INSPECCIONES

### DOCUMENTOS DE REFERENCIA REGISTROS DE CALIDAD

Código	Título del documento
MGC	Manual de Gestión de la Calidad

Código	Título del Documento
	Facturas
	Cortes de caja
FOR-GST-0	Aviso de visita

#### TABLA DE REVISIONES

PUNTO DE LA NORMA ISO 9001:2015	CÓDIGO:	REVISIÓN:	FECHA
6,6.2.1,6.2.2,4.2.1,4.2.3,4.2.4	PRO-GST-0	01	20/08/2016

#### AUTORIZACIÓN

ELABORÓ	AUTORIZÓ
LIC. FERNANDO CARDOSO VENCES	L.C. OMAR FUENTES ISLAS